

# Plano de Ação

2023

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES**

# Apresentação

**Em atendimento aos dispostos nas legislações vigentes, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Administração Regional de Vicente Pires, exercício 2023.**

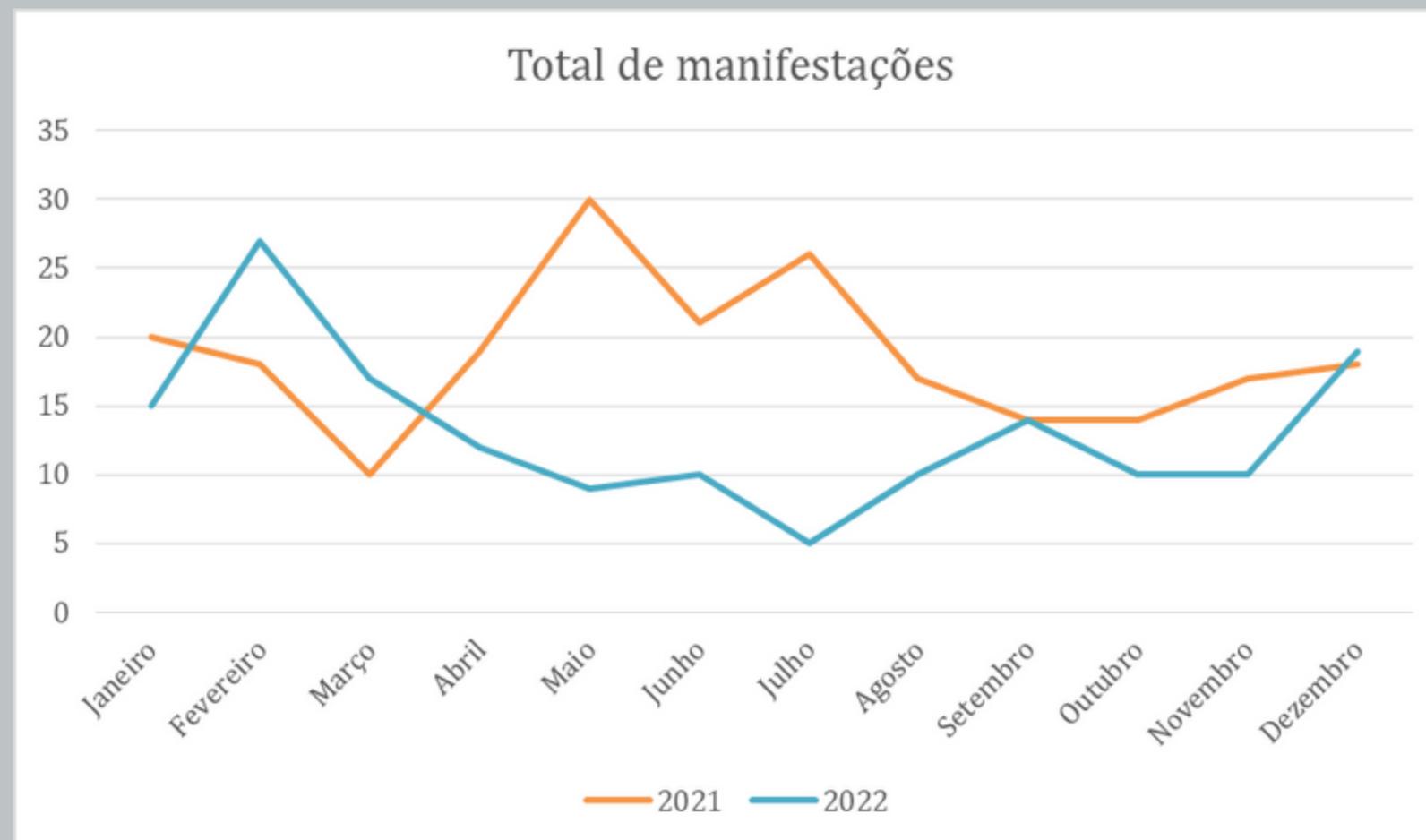
**As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da Ouvidoria Seccional de Vicente Pires frente aos resultados obtidos no OUV - DF, Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, em 2022.**

**Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Vicente Pires no exercício de 2023. O Plano de Ação desta Ouvidoria Seccional, não é um instrumento rígido, sendo passível de alterações para aperfeiçoar e melhorar os serviços.**

# Diagnóstico

## Total de Manifestações

A Ouvidoria Seccional de Vicente Pires recepcionou um total de 224 manifestações em 2021 e 158 manifestações em 2022. Acreditamos que tal redução (30%) justifica-se em função da conclusão de grande parte das obras de drenagem e pavimentação na região administrativa de Vicente Pires, no ano de 2022.

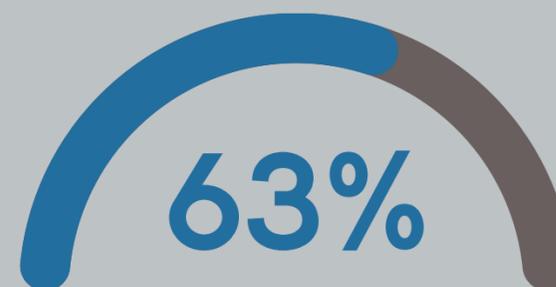


## Indicadores

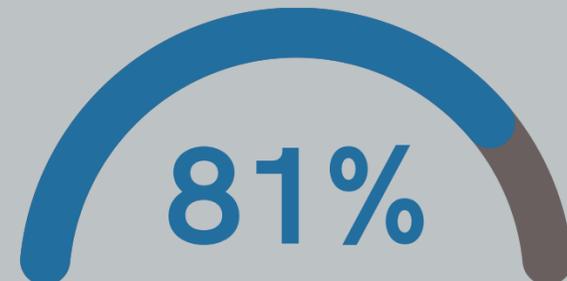
### Qualidade da Resposta



### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



### Recomendação



De acordo com os dados constantes no Relatório Anual de Gestão - 2022, esta Ouvidoria Seccional apresentou percentuais acima da meta estabelecida para o ano de 2022 na maioria dos indicadores, com exceção do índice de Resolutividade, que ficou um pouco abaixo (meta de 65%).



## Metas para o ano de 2023

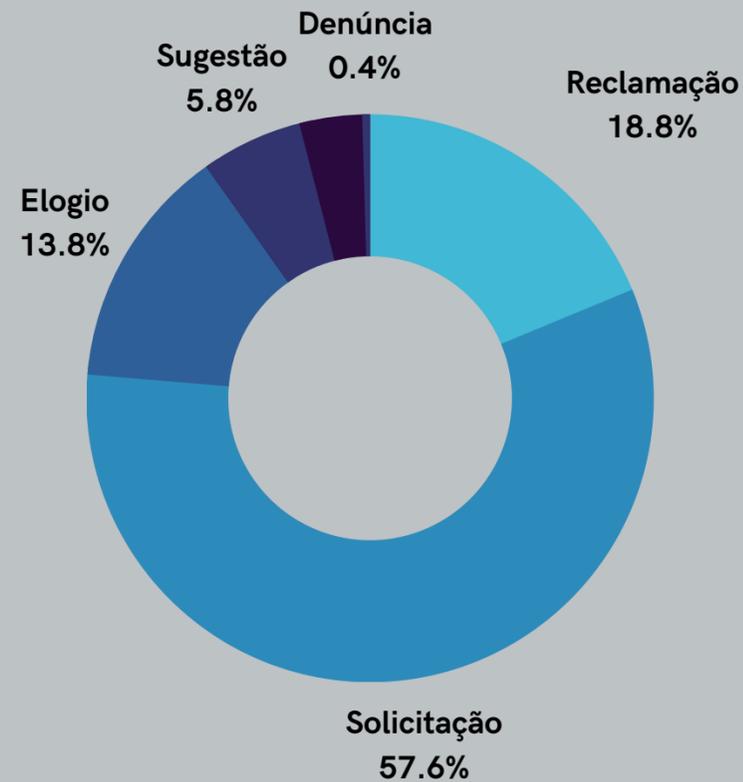
	<b>RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA</b>	<b>SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO</b>	<b>QUALIDADE DA RESPOSTA</b>	<b>RESOLUTIVIDADE</b>
<b>Metas RA-VP 2022</b>	<b>75%</b>	<b>70%</b>	<b>65%</b>	<b>65%</b>
<b>Resultados alcançados RA-VP 2022</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>	<b>69%</b>	<b>63%</b>
<b>Metas RA-VP 2023</b>	<b>86%</b>	<b>82%</b>	<b>70%</b>	<b>65%</b>

Para o ano de 2023, a meta desta Administração Regional é sempre manter os índices acima dos estabelecidos pela Rede SIGO. Vale ressaltar que ano a ano, estamos superando essa marca com muita eficiência.



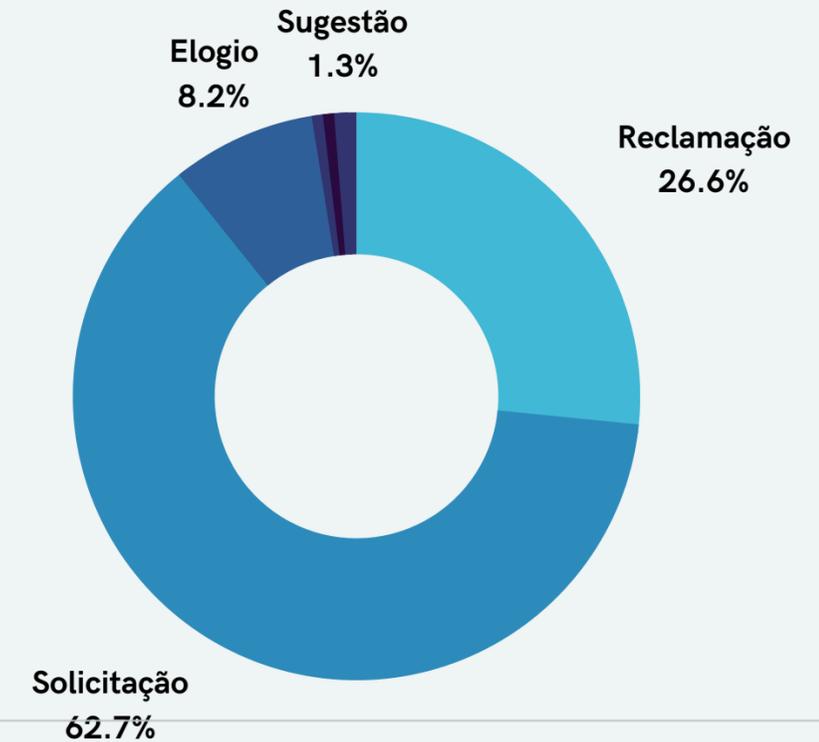
# Tipologia

**2021**



A tipologia de manifestações mais recorrente no ano de 2021 foi de SOLICITAÇÕES, representando 57,6%.

**2022**



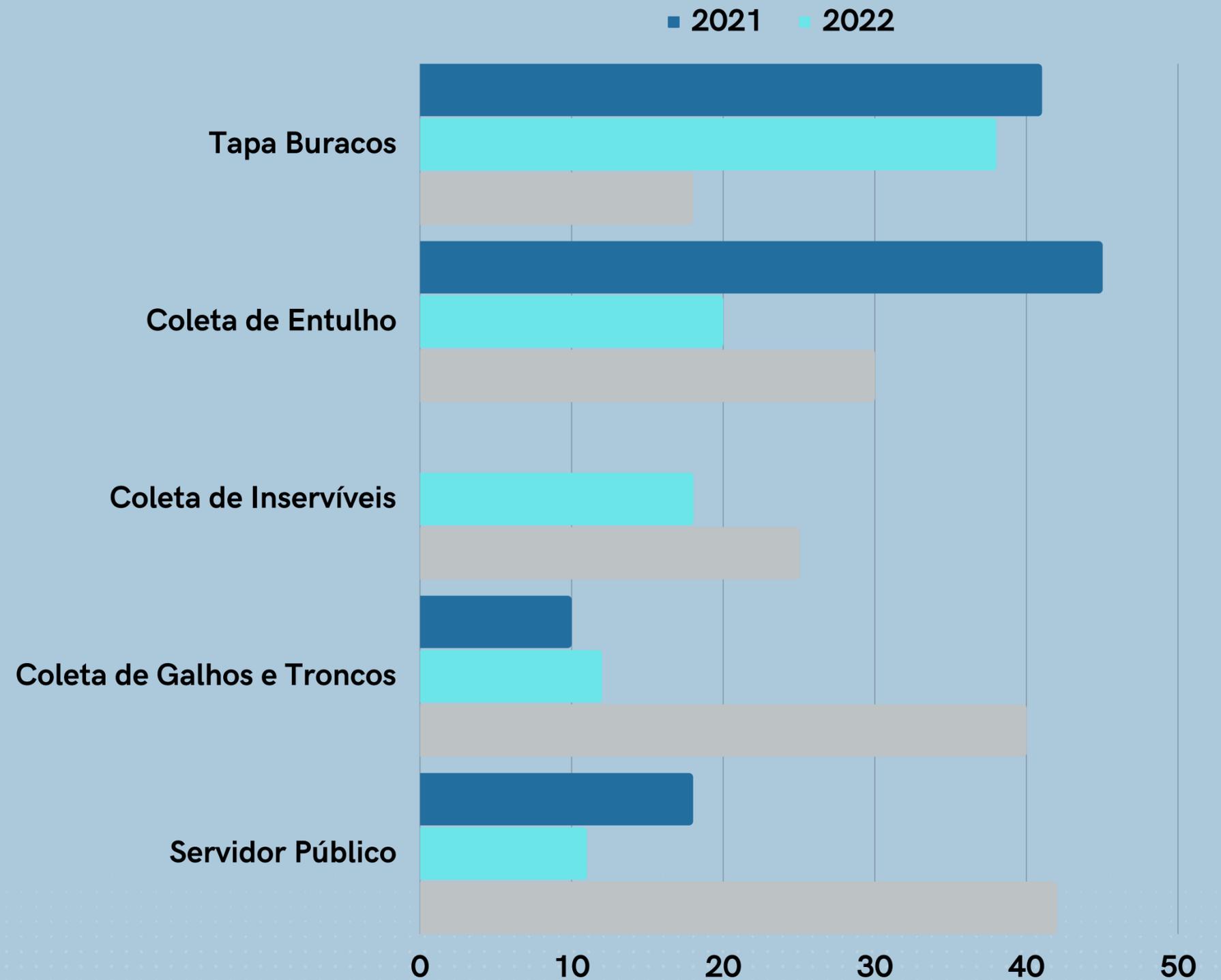
Em 2022 tivemos a recorrência de 62,7% da tipologia SOLICITAÇÃO, enquanto que em 2021 foram 57,6%. Nota-se através do gráfico um aumento de pedidos com a tipologia SOLICITAÇÃO, bem como um aumento da tipologia RECLAMAÇÃO, que saltou para 26,6%, comparado com 2021, que foi de 18,8% .

As Ouvidorias Seccionais não trabalham com instância de solicitação, dificultando um diagnóstico mais preciso na relação SOLICITAÇÃO X RECLAMAÇÃO.

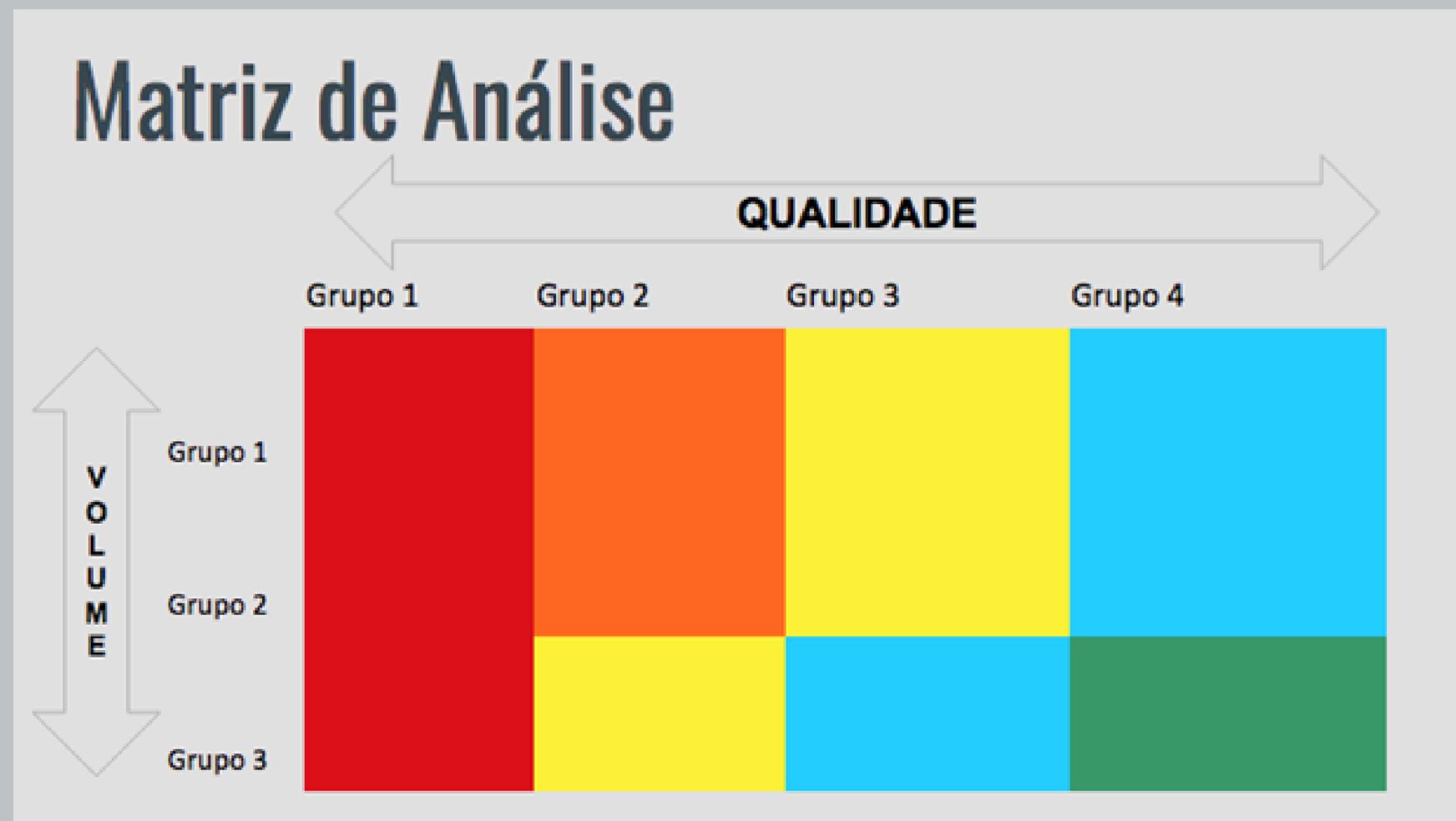
# Assuntos Recorrentes

## TAPA BURACOS

O Serviço mais solicitado na Administração de Vicente Pires é Tapa Buracos, compreendendo 30,9% do total de manifestações em 2022. A RA de Vicente Pires foi construída sem a realização de obras drenagem e pavimentação, o que facilitou a abertura de muitos buracos. Os esforços da Administração Regional de Vicente Pires, em conjunto com a Secretaria de Obras e NOVACAP, visam minimizar os danos à população, com as obras de drenagem e pavimentação, bem como os serviços de tapa buracos.



# Matriz de Análise



Com base na quantidade de manifestações registradas no Sistema OUV(VOLUME) e no percentual de satisfação apresentado (QUALIDADE), a Ouvidora de Vicente Pires encontra-se no GRUPO 1 em relação ao volume, órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês) e no GRUPO 4 em relação à QUALIDADE, cor azul, órgão com todos os indicadores acima da meta SIGO.

Dentro da Matriz de Análise, este é um resultado satisfatório para os parâmetros estabelecidos.



# Projetos



Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Redução das demandas de tapa buraco	Mapear locais com maior incidência de pedidos	Aumento nos Registros de ouvidoria	1	Ações preventivas de tapa buraco	Coordenação de Obras e Manutenção (COLOM) e Diretoria de Obras (DIROB)	Veículos oficiais e servidores	Julho a dezembro/ 2023	Diminuição das solicitações de tapa buraco	Site / Redes Sociais
Conscientização do descarte de entulho em locais adequados	Informar a comunidade de Vicente Pires sobre o descarte correto de entulho e as consequências do descarte incorreto para a cidade.	Aumento nos Registros de ouvidoria	2	Conscientizar a população	CODES; COLOM; DIROB; ASCOM	Veículos oficiais e servidores	Julho a dezembro/ 2023	Diminuição dos registros de coleta de entulho disposto irregularmente	Site / Redes Sociais

# Equipe

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Maria Lúcia Monteiro de Paula

Ana Cristina de Sousa Pereira